

Águas do Alto Minho reforça atendimento ao cliente com novo sistema de gestão comercial

18 de Fevereiro, 2021

A implementação de um novo sistema de gestão comercial, associado ao reforço do atendimento ao cliente, tanto em loja como telefónico, e o lançamento uma aplicação móvel, marcam o início de um novo ciclo na Águas do Alto Minho (AdAM) para melhorar o serviço ao cliente.

Foi esta quinta-feira anunciado pelo presidente do Conselho de Administração da AdAM, Carlos Martins, um conjunto de medidas para melhorar o atendimento aos clientes da empresa, destacando um novo sistema de gestão comercial e um serviço de atendimento telefónico de Call-Back, em complemento da aplicação para smartphones myAQUA, e o reforço de recursos humanos para a direção comercial e atendimento ao cliente, lê-se no comunicado da empresa.

De acordo com Carlos Martins, “implementámos com sucesso um novo sistema de gestão comercial, o Aquamatrix, um sistema robusto e líder de mercado que está implementado em vários municípios e empresas do setor, como a EPAL, o que nos possibilita resolver todos os problemas de faturação e de integração dos 7 sistemas. As novas medidas vão permitir reduzir os tempos de espera e possibilitar que as pessoas interajam mais facilmente connosco do conforto de suas casas”.

Neste primeiro ano de atividade a AdAM o atingiu vários objetivos, tendo “assegurado o fornecimento de água e o normal funcionamento dos sistemas de saneamento, com equipas de operação e de manutenção disponíveis 24 horas por dia”, refere o comunicado.

O presidente do Conselho de Administração da AdAM salienta que “2020 decorreu em circunstâncias extremamente severas para todos e exigiu muita dedicação e empenho dos trabalhadores da AdAM para garantir o abastecimento e o saneamento sem interrupções, a quem reconhecemos o esforço, a dedicação e enorme profissionalismo”.

Os requisitos do Plano de Controlo de Qualidade da Água foram integralmente cumpridos, sendo de registar a melhoria do indicador de Água Segura da entidade reguladora do setor (ERSAR), atingido o valor de 98,7% água segura.

Foi dado início a um plano de investimentos de 20 milhões de euros em novas obras de expansão de redes de água e águas residuais, que já permitiu o alargamento do serviço a lugares que nunca tinham tido acesso ao serviço de água e aos serviços de saneamento, nomeadamente a Ermelo (Arcos de Valdevez), a Nogueira e Portela Susã (Viana do Castelo); à ETAR Robordões Souto, servindo Fornelos, Queijada e Anais; à ETAR do Freixo (Ponte de Lima) e ao saneamento de Argela (Caminha). No mesmo comunicado a empresa destaca também o “investimento de 13 milhões de euros para combater as perdas de água,

promovendo a instalação de um sistema de telegestão, de deteção de fugas, bem como, à substituição de condutas com históricos problemas de roturas”.

Relativamente às situações que colocaram grandes constrangimentos à atividade da empresa durante o primeiro ano de atividade, designadamente relacionadas com a complexidade da integração dos 7 sistemas de faturação dos municípios, que veio a causar erros de faturação cuja resolução foi afetada pelos constrangimentos decorrentes da pandemia Covid-19, o Carlos Martins salientou que “o novo sistema de gestão comercial e o reforço das equipas são medidas que complementam o esforço na melhoria do atendimento aos clientes que já implementámos, nomeadamente ao nível da digitalização dos serviços. A esmagadora maioria das situações e interações com a AdAM já podem ser resolvidas tanto no nosso balcão digital como na nova aplicação para smartphone que lançamos este ano”. Em janeiro de 2021, acrescenta, “concluimos a migração das bases de dados do sistema comercial e promovemos a regularização da faturação em atraso. Desta forma, criaram-se as condições para a normalidade e deu-se início a um novo ciclo de relação com os nossos clientes.”